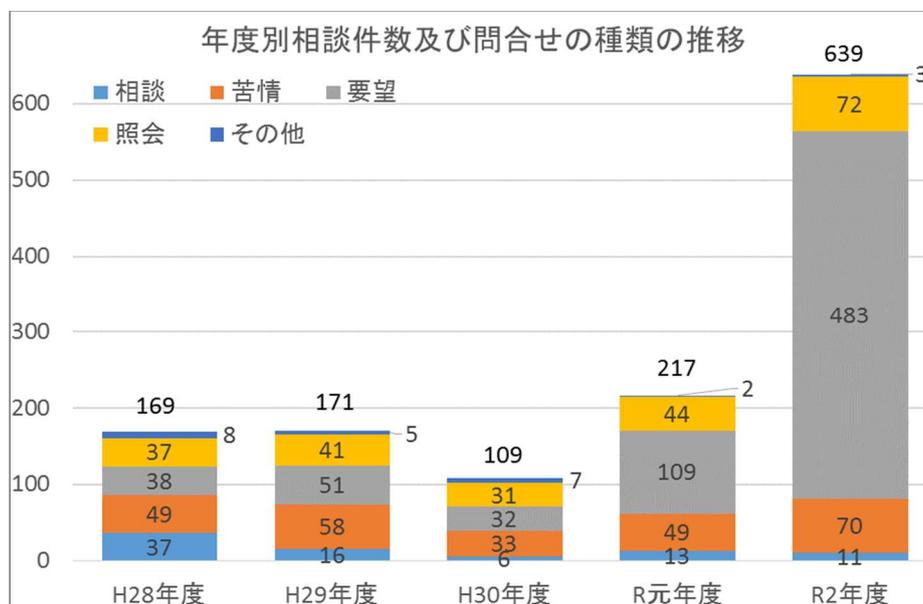


令和2年度 行政相談の概要

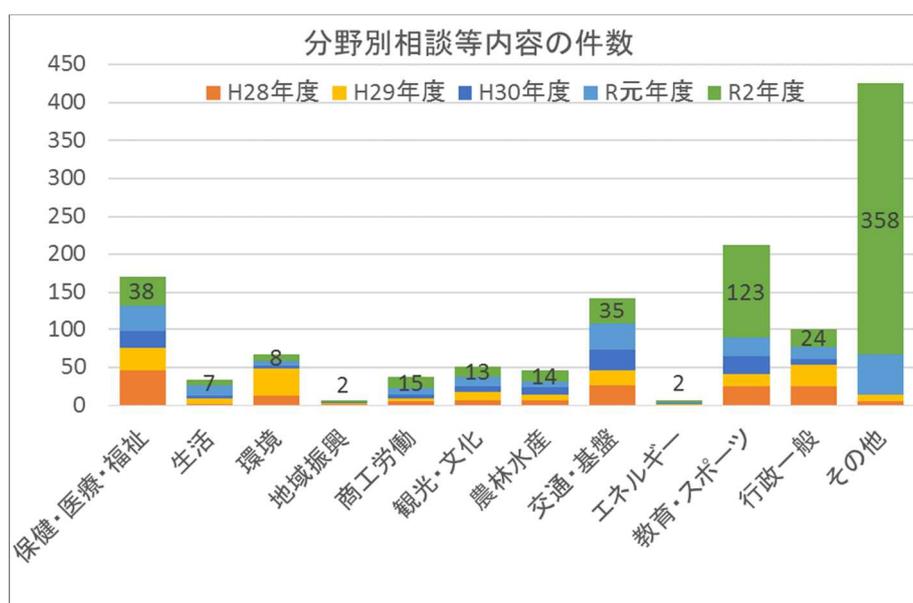
行政相談室では、県政全般についての相談、照会、要望、苦情などに応じています。令和2年度の行政相談の概要は、次のとおりです。

■ 相談等の件数



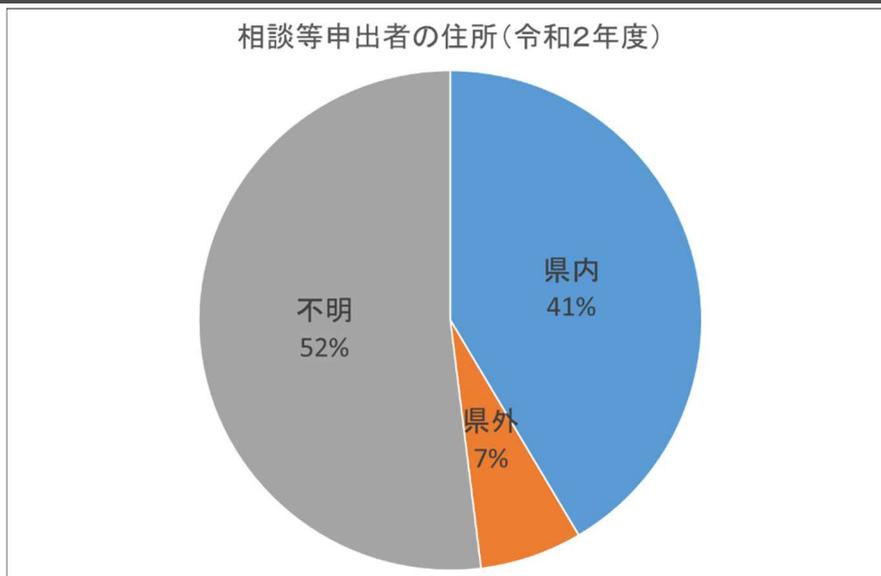
- 令和2年度は、新型コロナウイルス感染症に関連した相談等が非常に多く、相談等の件数は639件と、大幅に増加しました。
- 相談等の種別では、要望483件、照会72件、苦情70件などとなっています。
- ※ この他、軽易な照会が、456件ありました。(内訳は後述)

■ 分野別相談等の内容



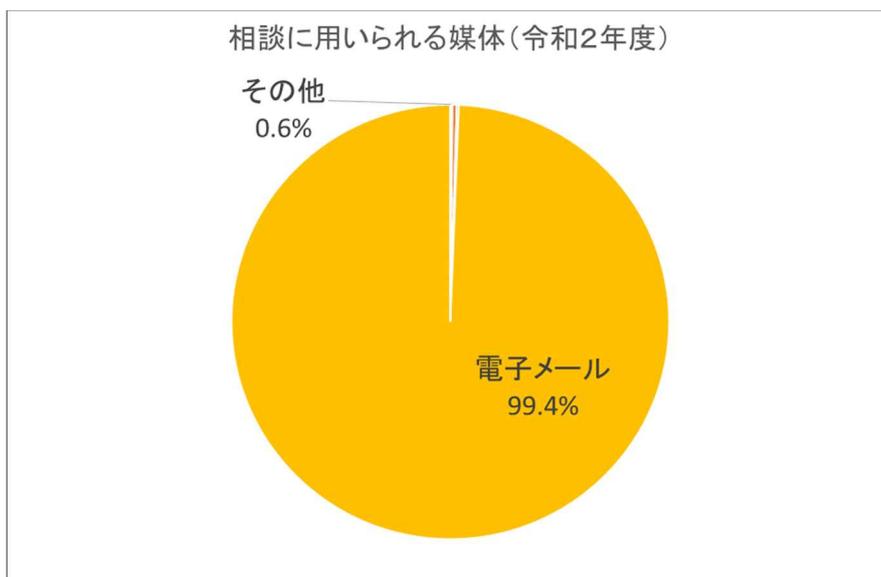
- 令和2年度は、「その他」(358)、「教育・スポーツ」(123)、「保健・医療・福祉」(38)が多くなっています。いずれも新型コロナウイルス感染症に関連した相談等が多くなっています。

■ 相談等申出者の住所



○住所別では、県内の方が41%、県外の方が7%となっています。

■ 相談等の方法 ①



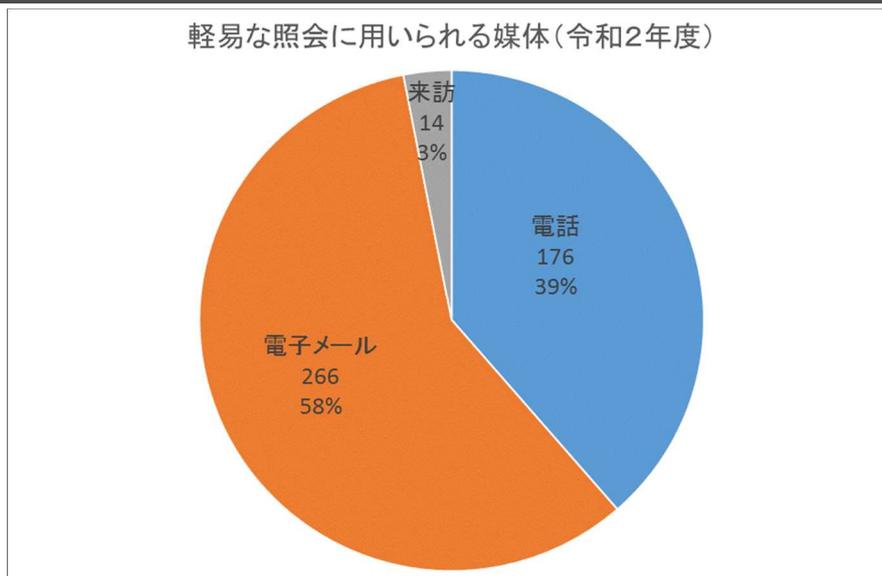
○相談件数の99.4%が電子メールによるものとなっており、電子メールの比率は、年々増加傾向にあります。

○「その他」は、電話2件、郵便1件、来訪1件となっています。

※年度別電子メールの比率

R2年度:99.4% | R元年度:99% | H30年度:94% | H29年度:95% | H28年度:92% |

■相談等の方法 ② 軽易な照会の場合



- 軽易な照会は、電子メール(266件、58%)、電話(176件、39%)の順となっています。
- 軽易な照会においても、電子メールの比率が年々増加傾向にあります。